

epo
en tu vida

**PLAN
ESTRATÉGICO
VIGENCIA 2016-2019**





COMITÉ

James Padilla García.

Gerente General.

Arley Zuleta Gaviria.

Secretario General.

Alba Lucia Rodríguez Sierra

Jefe Oficina Asesora Control Interno.

Claudia Lorena Sierra Gómez.

Subgerente Administrativa y Financiera.

Reinel Adolfo Cardona Londoño.

Subgerente Operativo

Jairo Alonso Londoño López.

Subgerente de Comercialización y Atención
al Cliente.

Carlos Alberto Giraldo Cardona.

Jefe Oficina Asesora de Planeación

1. PRESENTACIÓN	4
2. INFORMACIÓN EMPRESARIAL	5
2.1 Contexto Histórico y Empresarial	5
2.2 Valores Corporativos	6
2.3 Propuesta de Valor	7
2.4 Organigrama de la entidad	7
2.5 Direccionamiento Estratégico	8
2.5.1 Misión	8
2.5.2 Visión	8
2.5.3 Política de Calidad	8
2.5.4 Objetivos Estratégicos:	9
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	11
4. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	12
5. PROCESOS ESTRATEGICOS	13
5.1 Direccionamiento Estratégico:	13
5.1.2 Planeación y Mejoramiento Institucional:	15
5.2 PROCESOS OPERATIVOS:	21
5.2.1 Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado	21
5.2.2 Subgerencia De Gas Y Nuevos Negocios	26
5.2.3 Subgerencia Comercial Y De Atención Al Cliente	29
5.3 PROCESOS DE SOPORTE:	33
5.3.1 Oficina Asesora De Secretaria General	33
5.4 PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN:	40
5.4.1 Oficina De Control Interno, Oficina De Control Interno Disciplinario	40
6. METODOLOGIA PARA ASEGURAR EL PLAN	44

1. PRESENTACIÓN

El presente documento denominado Plan Estratégico 2016 – 2019, es el principal instrumento de orientación para la materialización y control de la gestión de Empresas Publicas del Quindío EPQ SA E.S.P en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, gas y nuevos negocios en el departamento del Quindío.

Empresa Publicas del Quindío EPQ SA E.S.P., como prestadora de dichos servicios públicos, encargada de la captación, almacenamiento, tratamiento, distribución y comercialización de agua potable, recolección y disposición final de aguas servidas y almacenamiento y distribución de gas domiciliario por redes, tiene como fundamento alcanzar altos estándares de calidad y continuidad, además del aumento de la cobertura en los 10 municipios donde opera actualmente.

Como propósito fundamental, en este periodo institucional, la Gerencia de Empresas Públicas del Quindío tendrá como prioridad el mejoramiento de la imagen corporativa de lo que fue ESAQUIN, dado que durante los últimos años ésta no ha gozado de un amplio reconocimiento dentro de los distintos grupos de interés. Para ello, no sólo se requiere mejorar los indicadores de prestación de los servicios, sino también un acercamiento continuo con los usuarios, los líderes comunitarios, Corporaciones Públicas y representantes de los entes territoriales.

Este Plan Estratégico marca el inicio de un nuevo periodo institucional, con una Gerencia Visionaria y a la vanguardia de las necesidades de los usuarios. Para ello vamos a constituir un equipo comprometido, profesional, íntegro y con un alto sentido social, que coadyuve al mejoramiento de la calidad de vida de los Quindianos.

Hoy, entrego a todos los Quindianos la que se convierte en la hoja de ruta de la Empresa para la cual la junta directiva me ha entregado la confianza de regir sus destinos, reiterando mi compromiso indiscutible de trabajar cada día por el mejoramiento de la calidad de los servicios y el aumento de la cobertura en cada uno de los municipios donde operamos los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas domiciliario.

JAMES PADILLA GARCÍA
GERENTE GENERAL

2.1 Contexto Histórico y Empresarial

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P tuvo su inicio con la razón social Empresa Sanitaria del Quindío ESAQUIN S.A. E.S.P. que fue constituida por Escritura Pública número 826 del día 26 de abril de 1989 de la Notaría Primera de Armenia Quindío, como sociedad anónima entre entidades públicas, clasificadas legalmente de conformidad con el régimen de servicios públicos domiciliarios (Ley 142 de 1994), como EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS OFICIAL, con domicilio principal en la ciudad de Armenia. La Escritura de Constitución fue suscrita por el entonces Gobernador del Departamento del Quindío, doctor Carlos Alberto Gómez Buendía, así como los alcaldes municipales de: Montenegro, La Tebaida, Quimbaya, Circasia, Génova, Buenavista, Salento, Córdoba, Pijao y Filandia.

Posteriormente cambió su denominación social por Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P, con Escritura Pública número 61 del día 15 de enero de 2016 de la Notaria Cuarta de Armenia Quindío. Simultáneamente la Entidad amplió su objeto social para la prestación de otros servicios como lo son el Gas GLP por redes y la proyección de Nuevos Negocios.

Actualmente su sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Armenia en la Carrera 14 No. 22-30 y oficinas coordinadoras en cada uno de los diez (10) municipios socios donde actualmente administra y presta los servicios de Agua Potable, y Saneamiento Básico y en los municipios de Córdoba, Pijao, Buenavista y Génova los servicios de GLP por redes.

Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP, en cumplimiento de la Ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente, se encuentra inscrita ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, con ID 330. Las actividades registradas para el servicio de acueducto son: Captación, conducción, tratamiento, almacenamiento, distribución, comercialización, para el servicio de alcantarillado: Recolección, conducción, tratamiento, disposición final y comercialización y Distribución para el servicio público de gas licuado de petróleo por redes.

Actualmente, es el prestador–operador de los servicios públicos domiciliarios de Agua Potable, Saneamiento Básico en nueve municipios del departamento del Quindío: Buenavista, Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento y para el servicio de gas por redes los municipios de Génova, Pijao, Buenavista y Córdoba.

El modelo Regional implementado obedece a la política sectorial del Gobierno Nacional, en una posición preferente para la prestación del servicio frente a otros posibles prestadores. No obstante,



tiene la facultad para operar siempre y cuando la prestación de los servicios sea eficiente y permita la sostenibilidad de la misma.

2.2 Valores Corporativos

Crecimiento. Establecer estrategias que conduzcan a la empresa a expandir su infraestructura con el fin de atender con eficiencia y eficacia.

Rentabilidad. Generar valor permanente y crecimiento sostenido de la empresa con rentabilidad social.

Objetivo de producción. Establecer mecanismos que garanticen la generación de ingresos y la reducción de la cartera.

Administrativo Garantizar que el sistema de administración brinde los niveles de racionalización, optimización y efectividad en la prestación de los servicios empresariales, con visión de sostenibilidad y rentabilidad social.

Mejoramiento Recurso Humano. Disponer de personal altamente calificado para el desempeño de su labor, suministrando un servicio de mejor calidad a los usuarios y siendo cada vez más competitivo en el área personal y empresarial.

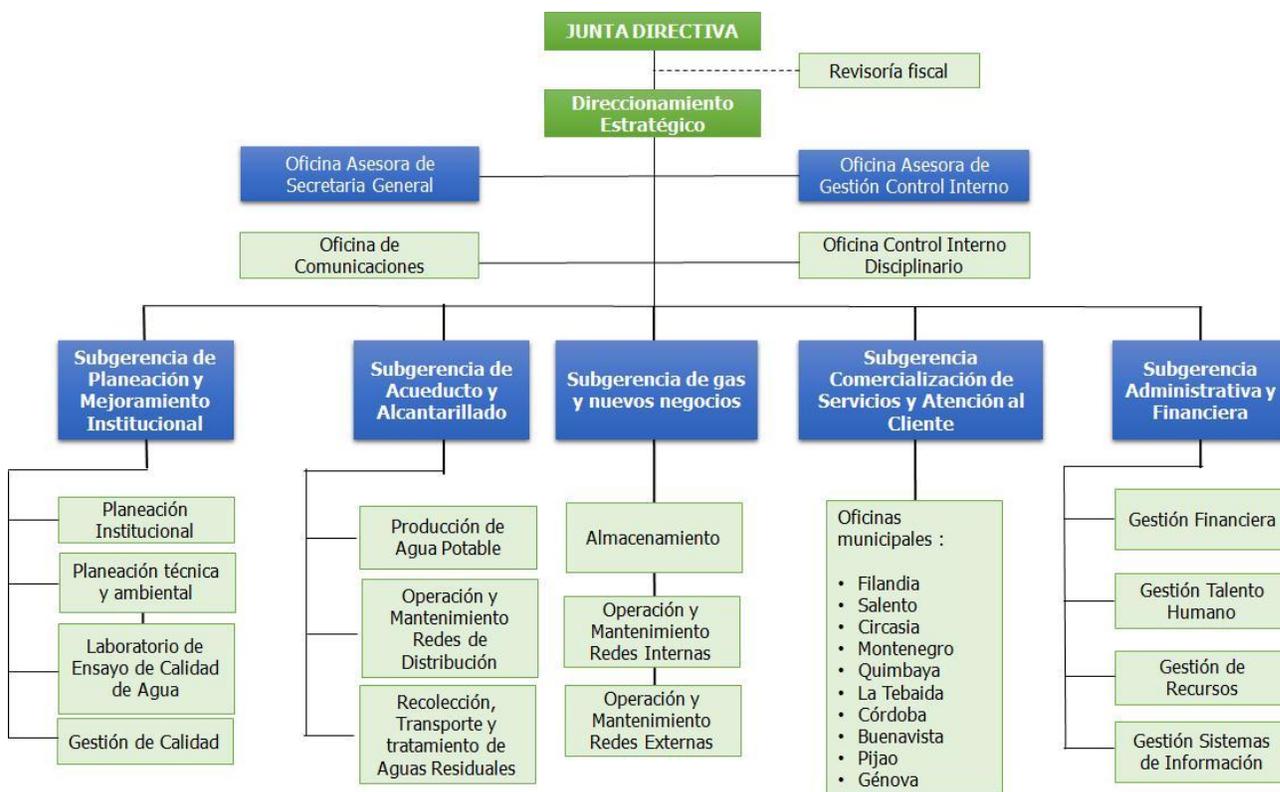
Servicio al Cliente. La razón de ser de la empresa es el cliente externo, a través de su completa satisfacción en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas en el departamento del Quindío. La atención oportuna a los reclamos como a las solicitudes de mejoramiento del servicio, será una prioridad corporativa.

2.3 Propuesta de Valor.

La propuesta de valor que ofrece Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P está centrada en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, en este sentido nuestra propuesta de valor se constituye en una serie de ventajas diferenciadoras que se busca día a día alcanzar:

ATRIBUTO DE LOS SERVICIOS	IMAGEN / GOODWILL	RELACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • CALIDAD • CANTIDAD • CONTINUIDAD • SEGURIDAD • TARIFAS JUSTAS 	<ul style="list-style-type: none"> • CREDIBILIDAD Y • CONFIANZA Y • ORGANIZACIÓN Y • RESPALDO • COMPROMISO AMBIENTAL 	<ul style="list-style-type: none"> • RESPETO Y • CORDIALIDAD Y • RESPUESTA ÁGIL Y • OPORTUNA Y • ACOMPAÑAMIENTO Y • COMUNICACIÓN PERMANENTES.

2.4 Organigrama de la entidad





2.5 Direccionamiento Estratégico

2.5.1 Misión

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P., es una empresa que existe para contribuir a la vida y al bienestar de la comunidad de la región donde ejerce su actividad, a través de la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que cumplen altos estándares de calidad, continuidad, cantidad y cobertura, labores ejercidas con responsabilidad social y ambiental, dando aplicación a la normatividad vigente y a los principios de neutralidad, solidaridad, distribución, simplicidad y transparencia.

2.5.2 Visión

En los próximos cuatro años, Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP , continuará siendo una empresa sostenible y sólida financieramente, que será reconocida en la región por el cumplimiento exitoso e innovador de su propuesta de valor relacionada con la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que satisfacen plenamente a la comunidad beneficiaria, logrados a través de trabajadores competentes y de gran calidad humana que ven soportada su labor en procesos estandarizados y eficaces y en una infraestructura física y tecnológica que evoluciona continuamente ante los cambios del entorno y ante las necesidades y expectativas de sus clientes.

2.5.3 Política de Calidad

Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP, se compromete a mejorar continuamente la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas, en los municipios del departamento del Quindío donde tiene su área de influencia, mediante el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, un eficiente manejo de los recursos financieros, personal competente y comprometido que une sus esfuerzos para garantizar la satisfacción de los clientes y partes interesadas.

2.5.4 Objetivos Estratégicos:

Asociados al Plan Estratégico Institucional

<p>PROCESOS</p>	<p>Objetivo 1: Tener procesos estandarizados y eficaces con buen soporte tecnológico y de infraestructura, que garanticen el cumplimiento de la propuesta de valor.</p> <p>Indicadores Asociados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de Procesos • Cumplimiento estándares NTC-GP 1000:2009 • Cumplimiento plan de acción.
<p>CLIENTES</p>	<p>Objetivo 2: Satisfacer las necesidades de los clientes relacionadas con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas domiciliario, a través de una propuesta de valor que cumpla con las expectativas de proveedores y partes interesadas.</p> <p>Indicador Asociado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Satisfacción de Usuarios • Índice de satisfacción de proveedores • Índice de PQRS misionales • Índice de hallazgos / sanciones
<p>FINANCIERO</p>	<p>Objetivo 3: Tener una organización sólida económicamente que genere valor de manera sostenible.</p> <p>Indicador Asociado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EVA • Eficiencia en el recaudo • Liquidez ajustada y endeudamiento.

**APRENDIZAJE Y
DESARROLLO DEL
TALENTO
HUMANO**

Objetivo 4: Contar con un talento humano competente y de gran calidad humana, que aprenda continuamente y practique los valores corporativos en un ambiente laboral favorable y seguro.

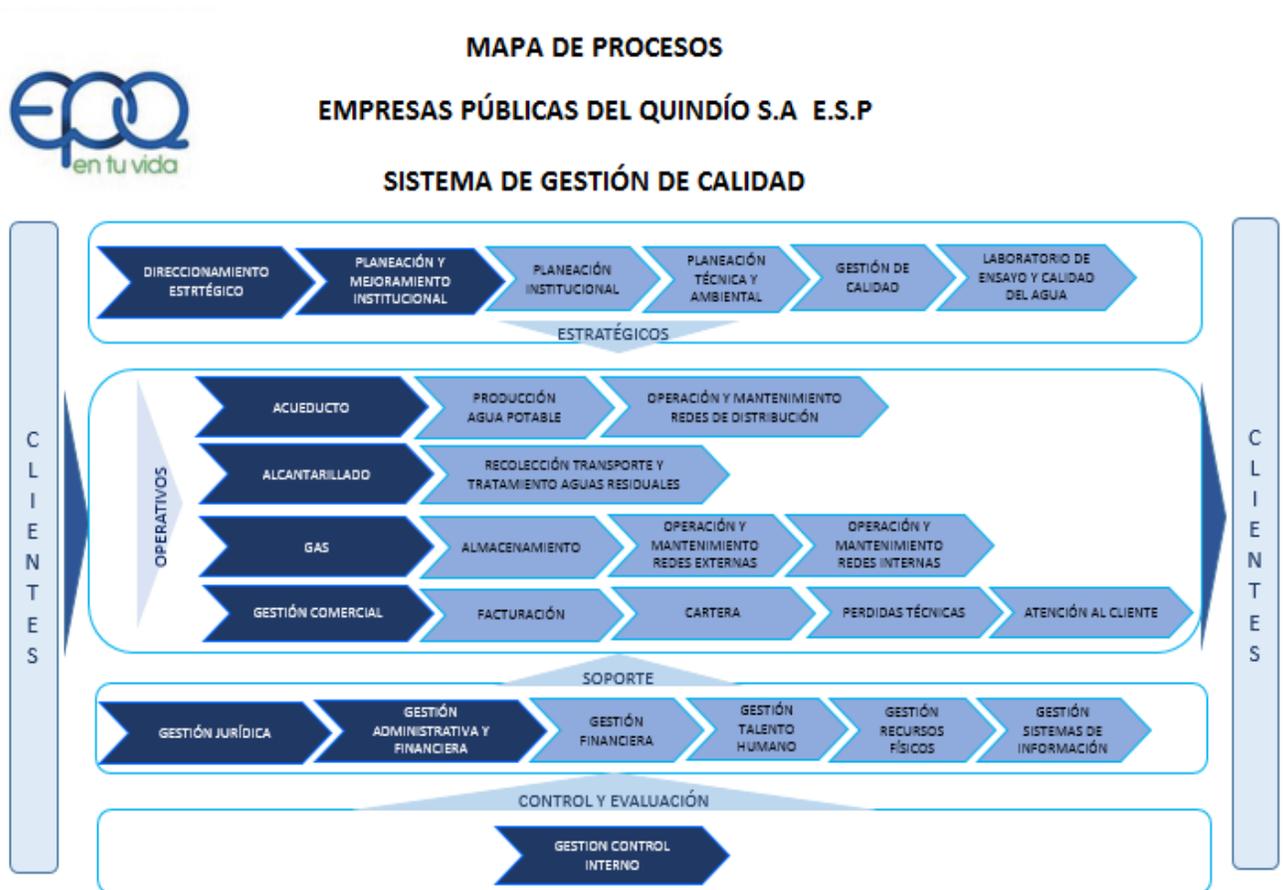
Indicador Asociado:

- Seguimiento al desempeño
- Índice de clima laboral
- Cumplimiento plan de capacitación y formación
- Cumplimiento de requisitos SSST

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Requisitos Generales:

Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP, ha identificado y determinado los procesos en su Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el siguiente MAPA DE PROCESOS:



4. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Dado que la estrategia implica el involucramiento de todos los procesos, se deben direccionar sus procedimientos al cumplimiento misional. Actualmente, la entidad responde a las necesidades de una organización que funciona y se estructura por procesos – Subprocesos organizacionales de la siguiente manera:

PROCESOS	SUBPROCESOS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	OFICINA DE COMUNICACIONES
	OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
	OFICINA ASESORA JURIDICA Y SECRETARIA GENERAL
	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
SUBGERENCIA DE PLANEACION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	PLANEACION INSTITUCIONAL
	GESTION DE CALIDAD
	PLANEACION TECNICA Y AMBIENTAL
	LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DEL AGUA
SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PRODUCCION DE AGUA POTABLE
	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES DE DISTRIBUCION
	RECOLECCION, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL CLIENTE	COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	GESTION FINANCIERA
	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GESTION DE RECURSOS
	GESTION SISTEMAS DE INFORMACION
SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS	ALMACENAMIENTO DE GAS
	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES EXTERNAS DE GAS
	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES INTERNAS DE GAS

EPQ Desarrolla su misión a través de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control, generando mayores sinergias e interacciones eficaces de los procesos y colaboradores para el logro de los objetivos de la entidad. Se procederá a realizar la descripción de los objetivos y estrategias de acuerdo al mapa de procesos propuesto para la Empresa que a continuación se detalla:

5. PROCESOS ESTRATEGICOS

5.1 Direccionamiento Estratégico:

Tienen como finalidad garantizar la formulación, revisión y cumplimiento de los grandes propósitos de la Entidad (Misión, Visión, Cultura Corporativa) y del Plan Estratégico conforme a su objeto social y naturaleza jurídica.

PROCESO	SUBPROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	OFICINA DE COMUNICACIONES

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
OFICINA DE COMUNICACIONES	Contribuir con el posicionamiento y el fortalecimiento de EPQ, desarrollando estrategias de comunicación a nivel interno y externo alineadas con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la gerencia 2016 - 2019 y la consolidación del relacionamiento de la entidad con sus grupos de interés.	Publicar boletines de prensa internos de forma continua, que permitan a los funcionarios conocer los esfuerzos que realiza la alta gerencia para el fortalecimiento institucional y el mejoramiento de las condiciones laborales.	Número de boletines de prensa internos publicados	Número de boletines de prensa internos publicados	No disponible	48
		Publicar boletines de prensa externos de forma continua, que permitan el fortalecimiento de la imagen corporativa con los usuarios.	Número de boletines de prensa externos publicados	Número de boletines de prensa externos publicados	No disponible	624
		Realizar ruedas de prensa que permitan la difusión de los proyectos más importantes que realiza la empresa y de los planes de contingencia que se ejecutan ante las dificultades en la prestación de los servicios.	Porcentaje de ruedas de prensa desarrolladas	Ruedas de prensa desarrolladas	No disponible	100%
				Ruedas de prensa solicitadas		
Desarrollar campañas institucionales que permitan la difusión de los proyectos y planes que realiza la empresa.	Porcentaje de campañas institucionales realizadas	Campañas Institucionales Realizadas	No disponible	100%		
		Campañas Institucionales Solicitadas				

5.1.2 Planeación y Mejoramiento Institucional:

Se encarga de direccionar la formulación y ejecución de los planes, programas, proyectos y sistemas, necesarios para el adecuado cumplimiento del plan estratégico de la Entidad, y de las políticas institucionales, así como de la normatividad vigente.

PROCESO	SUBPROCESO
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
	PLANEACIÓN TÉCNICA Y AMBIENTAL
	GESTIÓN DE CALIDAD
	LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DEL AGUA

Planeación Institucional: Su propósito es garantizar que la gestión de la estructura tarifaria, la viabilización de proyectos de inversión, la información asociada, la gestión comunitaria institucional y la formulación y seguimiento al plan de acción, se desarrollen de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la organización.

Planeación Técnica y ambiental: Se encarga de coordinar, orientar y asesorar a la entidad en la formulación de los planes, programas y proyectos que permitan el desarrollo de los servicios públicos domiciliarios a cargo de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P. de manera que se garantice el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios de los servicios.

Gestión de Calidad: Encargado de coordinar las diferentes etapas que abarca la planeación, implementación, medición y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, de manera que se logre el mejoramiento continuo de todos los procesos que abarca el sistema.

Laboratorio de Ensayo y Calidad del Agua: Su objeto es realizar ensayos físico químicos y microbiológicos al agua cruda, agua potable y agua residual, que permitan garantizar bajo métodos confiables la validez de los resultados emitidos.

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
PLANEACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Garantizar que la gestión de la estructura tarifaria, la viabilización de proyectos de inversión, la información asociada y la gestión comunitaria institucional, se desarrollen de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas de la organización.	Realizar Seguimientos trimestrales al plan de acción y anual al plan estratégico.	Porcentaje de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional y Planes de Acción	Indicadores plan estratégico con seguimiento y control Total de indicadores del plan estratégico	100%	100%
		Realizar Seguimiento mensual a la aplicación de la estructura tarifaria de los tres servicios.	Número de actividades de Seguimiento de la estructura tarifaria	Actividades de seguimiento de la estructura tarifaria	No disponible	48
		Viabilizar el 100% de los proyectos de inversión radicados en el BPPII.	Porcentaje de Viabilización de proyectos de inversión radicado en el BPPII	Proyectos viabilizados por el BPPII Proyectos presentados al BPPII	No disponible	100%
		Lograr el cargue del 100% de los reportes, en el SUI, solicitados en la vigencia.	Porcentaje de Cumplimiento de reportes en el SUI	Reportes cargados a tiempo Reportes requeridos en la vigencia	46%	100%
		Cumplir con el 100% de los reportes mensuales en el aplicativo GESPROY.	Número de reportes presentados en el aplicativo GESPROY	Reportes presentados en el aplicativo GESPROY	100%	48
		Ejecutar el cierre de los proyectos terminados, en el aplicativo Gesproy	Porcentaje de proyectos ejecutados que se encuentran cerrados en el aplicativo Gesproy	Proyectos cerrados en el Aplicativo GESPROY Proyectos ejecutados	No disponible	100%
		Inscribir el 100% de los trámites de la empresa en la plataforma SUIT	Porcentaje de trámites inscritos en la plataforma SUIT	Trámites Inscritos en la Plataforma SUIT Total de trámites de	No disponible	100%

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
				la Empresa		
		Presentar la Rendición de la Cuenta a la contraloría Departamental y la Audiencia pública a la comunidad.	Número de Rendiciones de cuenta y Audiencias públicas presentadas	Rendiciones de cuentas y audiencias públicas presentadas	100%	8
		Socializar el 100% de las obras que ejecute la empresa (antes, durante, después).	Porcentaje de obras socializadas por la empresa	Obras ejecutadas y socializadas Obras ejecutadas	100%	100%
		Desarrollar actividades de promoción, participación y educación a los usuarios de los 3 servicios.	Número de actividades de promoción, participación y educación realizadas	Actividades de promoción, participación y educación realizadas	No disponible	100

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
GESTIÓN DE CALIDAD	Garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, conforme a la norma NTC GP 1000:2009.	Cumplir con las etapas: Diagnóstico y Sensibilización del SGC.	Nivel de apropiación del SGC	Servidores públicos certificados Servidores públicos requeridos por proceso	100%	100%
		Ejecutar las Etapas de la Planeación Estratégica de Calidad.	Porcentaje de Planes con Planeación Estratégica de Calidad (PEC)	Planes aprobados por Comité de Gerencia Planes programados para ajuste	100%	100%
		Ajustar progresivamente los 12	Porcentaje de procesos	Procesos ajustados	12%	100%

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
		procesos del SGC	ajustados	Total de procesos		
		Verificar la conformidad del servicio bajo revisiones controladas.	Porcentaje de Conformidad del Servicio	Total usuarios periodo - usuarios que presentaron No Conformidad en el periodo Total usuarios periodo.	1%	100%

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
PLANEACIÓN TÉCNICA Y AMBIENTAL	Formulación, seguimiento y control de los grandes programas rectores de los servicios de acueducto y alcantarillado a cargo de la entidad, garantizando el cumplimiento de requisitos legales y metodológicos.	Realizar acciones de Seguimiento y Validación anual de la Ejecución PMAA.	Número de acciones de seguimiento del PMAA Realizadas	Acciones de seguimiento de PMAA desarrolladas	No disponible	4
		Ajustar el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos.	Porcentaje del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos Ajustado	Municipios con PSMV ajustado y aprobado Total de municipios operados	0	100%
		Formulación y aprobación del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA).	Porcentaje de implementación del Plan Gestión Ambiental	Actividades implementadas del PIGA Actividades totales proyectadas del PIGA	no disponible	100%
		Actualización del PLEC (Plan de emergencia y contingencia).	Número de Actualizaciones PLEC (Plan de	Número de planes Actualizados	100%	100%

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
			emergencia y contingencia)	Planes Totales		
		Actualización permanente de la Planoteca Institucional.	Porcentaje de Proyectos archivados en la Planoteca institucional	Número de Proyectos Archivados en la Planoteca Total de proyectos ejecutados	100%	100%
		Responder a las solicitudes de disponibilidades de acueducto y alcantarillado.	Porcentaje de disponibilidades respondidas	Número de disponibilidades respondidas Número de disponibilidades solicitadas	100%	100%
		Concesiones Aprobadas por parte de la Autoridad Ambiental (CRQ) a EPQ.	Porcentaje de Concesiones dadas por la Autoridad Ambiental (CRQ) a Empresas Publicas del Quindío EPQ	Número de concesiones aprobadas por parte de la CRQ Total de fuentes de captación	31%	100%
		Geo referenciar todos los proyectos ejecutados por la empresa en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación.	Porcentaje de proyectos ejecutados y georeferenciados en el SIG y demás instrumentos de Georeferenciación	Número de Proyectos ejecutados y Georeferenciados Total de proyectos ejecutados	No disponible	80%
		Seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua.	Número de seguimiento del Programa de ahorro y uso eficiente del agua	Seguimientos realizados al PUEAA	2	8

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DE AGUA	Garantizar el control y seguimiento confiable y oportuno de la calidad de agua cruda y tratada a través de los ensayos fisicoquímicos y microbiológicos, de acuerdo con los estándares de la normatividad aplicable y los requisitos de la organización.	Cumplimiento de la Organización y Gestión Documental según la Norma Vigente.	Porcentaje de Cumplimiento de la Organización y Gestión Documental según la norma vigente.	Documentación Implementada Documentación requerida	25%	100%
		Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura.	Porcentaje del Cumplimiento de la Dotación e Infraestructura	Requerimientos Realizados Requerimientos Programados	No disponible	100%
		Implementación del programa de entrenamiento, capacitación y certificación en competencias laborales.	Porcentaje del programa realizado en competencias laborales	Actividades Realizados Actividades Programados	No disponible	100%
		Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis.	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Muestreo y Análisis	Actividades realizadas Actividades programadas	91%	100%
		Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos.	Porcentaje del Cumplimiento Programa de Bioseguridad y Manejo de Residuos	Procedimientos Implementados Procedimientos Requeridos	No disponible	100%

5.2 PROCESOS OPERATIVOS:

5.2.1 Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado

PROCESO	SUBPROCESO
SUBGERENCIA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE
	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES DE DISTRIBUCION
	RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

Acueducto: Constituye la planeación y ejecución organizada de las acciones que se llevan a cabo en las diferentes plantas de tratamiento de agua potable de los siguientes municipios: Buenavista, Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento.

Producción de Agua Potable: Consiste en Realizar y controlar los procesos de potabilización que permitan cumplir con los estándares de calidad de agua para consumo humano. Además cuenta con la realización de las pruebas y análisis fisicoquímicos que garanticen un adecuado tratamiento para el agua.

Operación y Mantenimiento Redes de Distribución: Tiene como finalidad distribuir agua potable a los usuarios de los nueve municipios que opera Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. a través de las redes matrices de acueducto con altos estándares de calidad, cantidad y continuidad, asegurando una eficiente prestación del servicio.

Alcantarillado: Garantiza la prestación del servicio público de alcantarillado, en concordancia con las políticas y directrices fijadas por la empresa, trabajando de manera articulada desde la medición de caudales a la entrada de la planta de tratamiento, hasta la disposición de aguas con un alto índice de remoción de material contaminante.

Recolección, Transporte y Tratamiento de Aguas Residuales: Su objeto es remover los contaminantes físicos, químicos y biológicos presentes en el agua afluyente del uso humano.

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
ACUEDUCTO	Garantizar la cobertura eficiente en la prestación del servicio de acueducto a través de las redes de distribución con altos estándares de calidad, cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.	Aumentar la Cobertura del servicio de Acueducto.	Cobertura de acueducto	Total de suscriptores del servicio de acueducto Número de viviendas urbanas	101,47%	100%
		Reducir el índice de riesgo de calidad del agua.	Calidad de acueducto (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias Total de muestras	68	100%
		Garantizar la continuidad del servicio de acueducto las 24 horas del día.	Continuidad de Servicio de acueducto	Promedio de horas diarias de prestación del servicio 24	99%	99%
		Reducir el Índice de pérdidas por suscriptor facturado.	Índice de pérdidas por suscriptor facturado	m3 de agua perdidos Número total de suscriptores	89,40	70
		Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de acueducto	Cumplimiento del programa de mantenimiento y calibración	Número de actividades realizadas Número de actividades programadas	no disponible	100%
		Reducir el número de reclamos operativos de Acueducto.	Índice de reclamación operativos de acueducto	Número de reclamaciones operativas Número total de suscriptores acueducto	0,9	0,4
		Realizar el mantenimiento de redes acueducto.	Mantenimiento correctivo y preventivo de acuerdo a la necesidad	Número de reparaciones realizadas Número de reparaciones programadas	No disponible	100%
		Optimizar las redes que hacen parte del sistema de acueducto que cumplieron con su vida útil.	Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados Total de ML de reposición de redes proyectado	100%	100%

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	Garantizar la producción de agua potable para consumo humano con el mínimo índice de pérdidas de acuerdo con los parámetros legales establecidos y las políticas de la organización.	Reducir el índice de riesgo de calidad del agua.	Calidad del agua (% IRCA)	No. Muestras satisfactorias Total de muestras	68,49%	100%
		Reducir las pérdidas de agua dentro del sistema de tratamiento.	% de pérdidas técnicas en el sistema de tratamiento	M3 agua de agua a la entrada - M3 de agua a la salida M3 agua a la entrada	9,74%	5%
		Realizar la calibración del total de los equipos que conforman el sistema de tratamiento de agua potable.	Cumplimiento del programa de calibración y mantenimiento de equipos (analíticos, eléctricos, en línea)	Equipos calibrados Total de Equipos	0%	100%
		Garantizar la producción de agua potable las 24 horas del día.	Continuidad de producción de agua potable	Número de horas de prestación del servicio Número de horas totales del Mes	79%	99%
		Instalar Macro medidores para la medición del agua producida a la entrada y a la salida de la planta.	Porcentaje de macro medidores Instalados	Total de macro medidores instalados Total macro medidores requeridos	88%	100%
		Optimización de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo.	Porcentaje de Plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas	Número de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo optimizadas Número total de plantas de tratamiento de agua potable y estaciones de bombeo	46%	100%

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL	
RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Garantizar la cobertura eficiente en la prestación del servicio de alcantarillado a través de las redes de recolección y transporte de aguas residuales y pluviales y la remoción de contaminantes fisicoquímicos y biológicos, cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.	Aumentar la Cobertura del servicio de alcantarillado.	Cobertura de Alcantarillado	No de Suscriptores de Alcantarillado No total de viviendas Urbanas	95,63%	98,00%	
		Reducir La brecha entre la cobertura de acueducto y alcantarillado.	Rezago de cobertura de alcantarillado frente a acueducto del prestador	Porcentaje de cobertura nominal en acueducto (ICBNACi) – Porcentaje de cobertura nominal en alcantarillado (ICBNALi)	4,4%	2,0%	
		Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).	Porcentaje de Reposición de redes ejecutados	ML de reposición redes ejecutados	Total de ML de reposición de redes proyectado	100	100%
				ML de colectores construidos			
		Porcentaje de avance en la Construcción de colectores	Porcentaje de vertimientos eliminados.	Número de vertimientos eliminados	Número Total de vertimientos	51,79%	70%
				Medición de las cargas entregadas en cada			

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
			planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el municipio de Buenavista.	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Buenavista		
			Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el municipio de Salento.	Números parámetros cumplidos Salento	100%	100%
				Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 Salento		
			Medición de las cargas entregadas en cada planta. Según el rango establecido por la resolución 631 de 2015, para el municipio de La Tebaida	Números parámetros cumplidos La Tebaida	0	100%
	Números de parámetros establecidos por resolución 631 de 2015 La Tebaida					
		Número de reclamos Operativos	Índice de reclamación operativa de alcantarillado.	Número de reclamaciones operativas	1%	1%
				Número total de suscriptores		



5.2.2 Subgerencia De Gas Y Nuevos Negocios

PROCESO	SUBPROCESO
SUBGERENCIA DE GAS Y NUEVOS NEGOCIOS	ALMACENAMIENTO DE GAS
	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES EXTERNAS DE GAS
	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES INTERNAS DE GAS

Gas: Encargado de direccionar las etapas de construcción, habilitación, rehabilitación o reposición del servicio, actividades que se desarrollan bajo condiciones controladas, reduciendo al máximo los riesgos laborales. El proceso inicia con la solicitud de llenado de los tanques al proveedor, la comercialización del servicio para la construcción de nuevas redes, la fidelización de nuevos usuarios; y termina con la medición de consumos que se realiza mediante la toma de lecturas al usuario de manera programada.

Así mismo el proceso de Gas, se encarga de adelantar actividades relacionadas con nuevas unidades de negocio, para el fortalecimiento de la gestión empresarial.

Almacenamiento: Tiene como finalidad garantizar la disponibilidad permanente de gas propano a los usuarios del servicio de manera eficiente y segura, cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la empresa.

Operación y mantenimiento redes externas: Garantiza la cobertura eficiente en la prestación del servicio de gas domiciliario a través de las redes de distribución con altos estándares de calidad, cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la empresa.

Operación y mantenimiento redes internas: Garantiza que la operación y mantenimiento de las redes internas domiciliarias cumplan con las especificaciones técnicas y normativas de manera eficiente y segura.



NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES INTERNAS	Garantizar que la operación y mantenimiento de las redes internas domiciliarias cumplan con las especificaciones técnicas y normativas de manera eficiente y segura.	Medir y controlar los niveles de odorizante del GLP de manera que cumpla con los estándares de calidad.	Índice de odorización	Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante - Número de puntos de medición por fuera del rango de referencia	No disponible	100%
				Número total de puntos de medición mensual de la concentración de odorante.		
		Brindar un tiempo de reacción técnica menor a 24 horas después de ser reportado un PQR.	Índice de respuesta al servicio técnico	Número total de solicitudes de servicio técnico atendidas dentro del tiempo de referencia establecido	No disponible	100%
				Número total de solicitudes de servicio técnico		
		Atender con la mayor brevedad y eficiencia las emergencias de gas.	Atención de emergencias domiciliarias	No. De emergencias domiciliarias atendidas	No disponible	100%
				No. De emergencias domiciliarias presentadas		
Brindarle a los usuarios la facilidad de realizar las instalaciones de redes internas de gas.	Instalación de redes internas	Instalaciones realizadas	No disponible	100%		
		Solicitudes de instalación	No disponible			
ALMACENAMIENTO	Garantizar la disponibilidad permanente de gas propano a los usuarios del servicio de manera eficiente y segura, cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.	Medir el consumo mensual de gas GLP.	Rotación de almacenamiento	Volumen consumido en los últimos meses	0%	7,00
				Capacidad (cantidad) de almacenamiento en tanques		
		Garantizar disponibilidad de gas para el consumo diario de los usuarios.	Disponibilidad de almacenamiento	Cantidad de horas promedio de disponibilidad de gas al mes (24 horas x 30 días) : 720	100%	100%



NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO REDES EXTERNAS	Garantizar la cobertura eficiente en la prestación del servicio de gas domiciliario a través de las redes de distribución con altos estándares de calidad, cantidad y continuidad cumpliendo con la normatividad aplicable y las políticas de la organización.	Conocer el estado de la presión de las viviendas individuales con el fin de mejorar las condiciones del servicio.	Índice de Presión en Líneas Individuales	Número de puntos de medición por fuera del rango de presiones de referencia Número total de puntos de medición de la muestra seleccionados mensualmente	No disponible	0%
		Garantizar la prestación continua del servicio evitando al máximo interrupciones que afecten a usuario.	Continuidad del servicio	Número total de horas promedio de prestación del servicio de gas al mes (24 horas x 30 días) : 720	No disponible	95%
		Aumentar la cobertura del servicio de gas en un 5 % en los cuatro municipios de la cordillera.	Cobertura servicio de gas	Suscriptores del servicio Número de viviendas urbanas	No disponible	99%
		Atender con la mayor brevedad y efectividad las emergencias de gas.	Atención de emergencias externas	No. De emergencias atendidas en la red No. De emergencias presentadas en la red	No disponible	100%

5.2.3 Subgerencia Comercial Y De Atención Al Cliente

PROCESO	SUBPROCESO
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL CLIENTE	COMERCIALIZACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
	FACTURACIÓN
	CARTERA
	PÉRDIDAS TÉCNICAS
	ATENCIÓN AL CLIENTE

Comercialización de servicios y atención al cliente: Tiene como finalidad, garantizar la oferta de servicios públicos de excelente calidad, que logren satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas. Al interior del proceso se genera la venta, medición, facturación y control de pérdidas comerciales de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos de acuerdo a la normatividad vigente y políticas de la empresa.

Facturación: Realiza los cobros por consumo de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas a los suscriptores de EPQ S.A E.S.P, se inicia con la recolección de información para generar la factura y termina con la entrega de la misma a los suscriptores en cada municipio.

Cartera: Se encarga de la ejecución de políticas de recuperación de cartera, las cuales son diseñadas para el cumplimiento de las obligaciones de los usuarios, obedeciendo a criterios de estratificación socio económico, cuantía y antigüedad, con la aplicación del debido proceso en las etapas persuasiva y coactiva.

Pérdidas Técnicas: Se encarga de garantizar la identificación de las pérdidas técnicas principalmente a fugas en componentes de conducción y distribución de agua, filtraciones en los tanques de almacenamiento de agua y fugas en las conexiones domiciliarias, lo mismo que las pérdidas comerciales asociadas a la medición y facturación de los suscriptores del sistema.

Atención al Cliente: Se encarga de prestar servicios integrales a los clientes, proporcionando comunicación oportuna y directa con ellos, en caso de que éstos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre los servicios de acueducto, alcantarillado y gas licuado de petróleo o solicitando servicios frente a los distintos procesos de la empresa a los usuarios.



NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL	
COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Garantizar que la venta, medición, facturación, gestión de cartera, el control de pérdidas comerciales y la atención al cliente relacionado con la prestación de los servicios públicos domiciliarios ofrecidos y negocios conexos se desarrollen de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas y propuesta de valor de la organización.	Aumentar la eficiencia del recaudo de los servicios que presta la empresa.	Eficiencia del Recaudo para el Servicio de Acueducto	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	ND	100%	
				Venta de bienes y servicios			
			Eficiencia del Recaudo para el servicio Alcantarillado	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	ND	100%	
					Venta de bienes y servicios		
			Eficiencia del Recaudo para el servicio de gas.	Venta de bienes y servicios -Cambio en cuentas por cobrar - Castigo de cartera	ND	100%	
					Venta de bienes y servicios		
			Aumentar el índice de suscriptores nuevos de los tres servicios que presta la empresa.	Índice de nuevos suscriptores de acueducto.	Número de suscriptores nuevos de acueducto	112%	100%
					Número de viviendas urbanas sin cobertura de acueducto		
				Índice de nuevos suscriptores de alcantarillado.	Número de suscriptores nuevos de alcantarillado	120%	100%
			Número de viviendas urbanas sin cobertura de alcantarillado				
	Índice de nuevos suscriptores de gas.	Número de suscriptores nuevos de gas	88%	100%			
		Número de viviendas urbanas sin cobertura de gas					
	Reducir el índice de agua consumida por usuario facturado.	ICUFI (índice de agua consumida por usuario facturado de acueducto).	M3 consumidos	204,70	190,00		
			No suscriptores de acueducto				
	Aumentar el índice de Suscriptores con pago oportuno.	Índice de Suscriptores con pago oportuno	No. De usuarios con pago oportuno	85%	100%		



NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
				No. De Suscriptores facturados		
		Aumentar el porcentaje de cartera recuperada.	Eficiencia en la recuperación de cartera	Total cartera recuperada Total cartera	0,36%	80%
		Reducir el índice de reclamaciones comerciales para los tres servicios que presta la empresa.	Índice de reclamación comercial de acueducto.	Número de reclamaciones comerciales Número total de suscriptores acueducto	0,58%	1,00%
	Índice de reclamación comercial de Alcantarillado.		Número de reclamaciones comerciales Número total de suscriptores alcantarillado	0,61%	1,00%	
	Índice de reclamación comercial de gas.		Número de reclamaciones comerciales Número total de suscriptores gas	0,00%	1,00%	
		Reducir el índice de agua no contabilizada por usuarios fraudulentos o problemas de micro medición	Índice de agua no contabilizada.	Volumen de agua producida-volumen de agua facturada Volumen de agua producida	32,97%	31,00%
		Aumentar el índice de micro medición Nominal de la empresa	Índice de micro medición nominal de la empresa.	Número total de micro medidores instalados Número total de suscriptores	84%	95%
		Aumentar el índice de micro medición real de la empresa.	Índice de micro medición real de la empresa.	Número total de micro medidores funcionando Número total de micro medidores instalados	95%	98%
		Atender oportunamente todas las reclamaciones comerciales recibidas por la empresa.	Índice de atención de reclamaciones	Número de solicitudes atendidas dentro de los términos estipulados Número total de solicitudes recibidas	100%	100%



NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
		Disminuir el número de facturas que se deben expedir por reclamación del usuario.	Indicador de Exactitud en el cobro de los tres servicios	Número de reexpedición de facturas generadas en el año Número total de documentos de cobro anual.	4,42%	3,00%
		Reducir el número de críticas por errores de lectura.	Porcentaje de críticas por errores de lectura	Número total de críticas por errores de lectura Total de lecturas	4,74%	4,00%

5.3 PROCESOS DE SOPORTE:

5.3.1 Oficina Asesora De Secretaria General

Gestión Jurídica: tiene como objetivo atender las necesidades de carácter legal de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P, propendiendo por la aplicación de la normatividad vigente a cada uno de los procesos que se desarrollan en EPQ, atiende todos los asuntos judiciales, contractuales y administrativos, proporcionando respaldo jurídico en los procesos contractuales y representación judicial y extrajudicial de la entidad.

PROCESO	SUBPROCESO
OFICINA ASESORA DE SECRETARÍA GENERAL	GESTIÓN JURÍDICA

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
OFICINA ASESORA SECRETARÍA GENERAL	Garantizar que la representación judicial y extrajudicial y la formalidad de la contratación se desarrollen en el marco de la legalidad, conforme a la naturaleza jurídica y objeto social de la institución.	Tramitar la totalidad de los procesos contractuales solicitados con base en el principio de celeridad.	Porcentaje de Contratos tramitados	Contratos tramitados oportunamente	100%	100%
				Contratos solicitados		
		Disminuir el número de procesos por reparación directa en contra de la entidad.	Numero de Procesos por reparación directa en contra de la entidad	Total de Procesos de reparación directa en contra de la entidad	17	14

PROCESO	SUBPROCESO
SUBGERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	GESTIÓN FINANCIERA
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
	GESTIÓN DE RECURSOS
	GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

5.3.2 Subgerencia Financiera Y Administrativa

Gestión Administrativa y Financiera: Su propósito es direccionar, supervisar y gestionar de manera eficiente los recursos humanos, físicos y financieros de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P, contribuyendo al cumplimiento de las políticas de desarrollo administrativo y por ende al logro de las metas y objetivos institucionales.

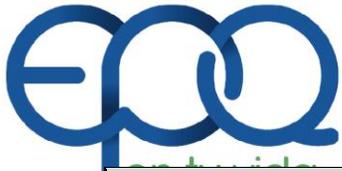
Gestión Financiera: Gestionar y administrar los recursos financieros de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P, brindando información confiable y veraz de manera que se asegure que los recursos económicos sean optimizados de acuerdo a las necesidades y obligaciones de la empresa.

Gestión de Talento Humano: Gestionar el recurso humano de Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A E.S.P, proporcionándole bienestar y formación en procura de su competencia de manera que se logren los objetivos establecidos por la entidad.

Gestión de Recursos Físicos: Apoya a todos los procesos de la organización, en la provisión de los recursos necesarios para el logro de los objetivos institucionales.

Gestión Sistemas de Información: Tiene como finalidad administrar, desarrollar y mantener la gestión de EPQ, servicios informáticos, equipos de cómputo, redes de datos, seguridad informática, garantizando el apoyo logístico para el buen desarrollo de los procesos de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P.

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
GESTIÓN FINANCIERA	Administrar eficientemente los recursos financieros de la entidad a través del presupuesto, contabilidad y tesorería, brindando información confiable y veraz que apoye el logro de los objetivos institucionales, cumpliendo la normatividad aplicable y las políticas de la organización.	Aumentar la utilidad operacional de la empresa en términos de flujo de efectivo (en miles).	EBITDA	Utilidad operacional antes de intereses e impuestos + depreciaciones + amortizaciones	\$ 1.733.029,00	\$ 2.000.000,00
		Aumentar el índice de liquidez.	Índice de liquidez	Activo corriente Pasivo corriente	1,09	1,35
		Reducir el endeudamiento total de la empresa.	Endeudamiento total	Pasivo total Activo total	31,61	24,0



NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LIENA BASE 2015	META GLOBAL
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Gestionar que el ingreso, la permanencia y el retiro de personal de la organización, se realice de acuerdo con los requerimientos internos y legales que rigen sobre la materia, de tal forma que contribuya al logro de los objetivos institucionales.	Desarrollar todas las actividades programadas dentro del plan de inducción y reducción.	Cumplimiento del plan de inducción y reducción	Actividades realizadas Actividades programadas	No Disponible	100%
		Establecer mecanismos que generen Bienestar Social a los trabajadores.	Cumplimiento del programa de bienestar social	Actividades ejecutadas Actividades programadas	100%	100%
		Fomentar y mantener altos niveles de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, contribuyendo a la disminución de las enfermedades laborales y accidentes de trabajo, enmarcado dentro de los requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo SST.	Cumplimiento del Sistema Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	Actividades ejecutadas Actividades programadas	100%	100%
		Verificar, valorar y calificar el desempeño laboral de los trabajadores y su aporte al logro de las metas institucionales y la generación de valor agregado en la ejecución de sus actividades.	Porcentaje de seguimientos realizados al desempeño laboral	Seguimientos al desempeño realizados Seguimientos programados	No Disponible	100%
		Ejecutar el plan anual de capacitaciones.	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de capacitaciones	Actividades Desarrolladas Actividades programadas	100%	100%
		Ejecutar el programa de incentivos laborales.	Porcentaje de cumplimiento del programa de incentivos laborales	Incentivos Entregados Incentivos Establecidos por la entidad	No Disponible	100%
		Implementar acciones que permitan el mejoramiento del clima organizacional de la entidad	Porcentaje de acciones de Mejoramiento del clima organizacional desarrolladas	Acciones implementadas Acciones programadas	No Disponible	100%

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
GESTIÓN DE RECURSOS	Apoyar la gestión de la entidad a través de la administración de bienes muebles, inmuebles e inventarios, de la gestión documental y ventanilla única que contribuyan al logro de las metas institucionales.	Realizar mantenimiento a la infraestructura utilizada por la empresa para labores administrativas.	Cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura	Instalaciones con mantenimiento Total de Instalaciones	0	100%
		Ejecutar el plan de mantenimiento del parque automotor de la empresa.	Cumplimiento del plan de mantenimiento del parque automotor	Vehículos con mantenimiento realizado Totalidad de los vehículos automotores	71,43%	100,00%
		Actualizar la Ley General de Archivo con respecto a la nueva estructura organizacional.	Porcentaje de actualización de la Ley General de Archivo	Procesos y oficinas actualizadas Totalidad de procesos y oficinas	No disponible	100%

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Garantizar el suministro de información necesaria, oportuna y confiable a los grupos de interés internos y externos, que facilite el cumplimiento de la misión con el apoyo del software, hardware y medios de comunicación pertinentes, de acuerdo con las normas legales y las políticas de la organización.	Mantener actualizada la información de la página oficial de la empresa.	Página actualizada	Campos actualizados Totalidad de campos de la página oficial de la empresa	8	100%
		Lograr la integración de los sistemas de información que posee la empresa.	Porcentaje de avance de los sistemas de información que posee la empresa	Módulos Integrados Totalidad de módulos	0	100%
		Dar cumplimiento al Decreto 2573 de 2014 (Estrategia de Gobierno en línea).	Cumplimiento requerimientos gobierno en línea	Requerimientos implementados Requerimientos solicitados	34%	100%
		Realizar mantenimiento de software, hardware y redes propiedad de la empresa.	Mantenimiento software, hardware y redes	Actividades realizadas Actividades programadas	100%	100%

5.4 PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN:

5.4.1 Oficina De Control Interno, Oficina De Control Interno Disciplinario

PROCESO	SUBPROCESO
OFICINA DE CONTROL INTERNO	NA
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	NA

Gestión Control Interno: Evaluar la efectividad del Sistema de Control Interno identificando oportunidades de mejora de forma objetiva e independiente, para coadyuvar al cumplimiento de logros de la empresa, acompaña a la Alta Dirección en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de los requisitos, metas y objetivos institucionales.

La interacción de cada proceso, se refleja en las caracterizaciones por proceso, en donde se identifican los proveedores, entradas, las actividades, salidas y usuarios, es decir, este último quienes se benefician con las actividades adelantadas por la empresa.

La estructura por procesos, facilita la ejecución de los procedimientos tal como están descritos. Todo proceso tiene designado un LIDER que debe participar en la planeación, ejecución, medición, control y seguimiento de los compromisos a cargo.

Requisitos de la documentación:

Para cumplir con los requisitos de control de la documentación y de registros, se ha documentado los procedimientos obligatorios y necesarios, identificados por la propia Empresa. En el presente manual se hace referencia a estos documentos, ya que la descripción detallada se realiza en cada procedimiento.

-Procedimiento para el control de documentos: Establece los parámetros básicos para la elaboración, codificación y distribución de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de EPQ, para garantizar la actualización coordinada y permanente de los mismos.

-Procedimiento para el control de Registros: Establece los criterios básicos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de los diferentes procesos que abarca el sistema, demostrando la conformidad y eficacia del mismo.



-Procedimiento para el control del servicio no conforme: Describe las actividades que deben realizarse para asegurar que los servicios que no sean conformes con los requisitos previamente establecidos, sean identificados, corregidos y controlados para prevenir su uso o entrega no intencional.

-Procedimiento de acciones correctivas y preventivas: Establece la metodología para tomar de manera oportuna acciones que permitan eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales que impidan el logro de los objetivos planificados por la entidad, así como establecer acciones de mejora.

-Procedimiento para las auditorías internas: Establece la metodología y los lineamientos a seguir para la planeación, ejecución y seguimiento de las Auditorías internas que determinan la conformidad del Sistema Gestión de Calidad con los requisitos de ley, del cliente y la normatividad establecida por la empresa.

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Garantizar la efectividad del Control Interno de la organización a través de la evaluación de los elementos del MECI, de las auditorías internas y mapas de riesgo, para coadyuvar al cumplimiento de la gestión institucional de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas organizacionales.	Evaluar el estado de implementación del MECI en la organización, para establecer oportunidades de mejora.	Cumplimiento en la implementación de los componentes del MECI	Total componentes que cumplen Total componentes evaluados	80%	100%
		Asegurar el cumplimiento del programa de auditorías internas aprobado por el comité coordinador de control interno.	Cumplimiento del programa de auditorías internas	Auditorías internas realizadas Auditorías internas programadas	80%	100%
		Realizar seguimiento a los mapas de riesgos por parte de los líderes de procesos.	Seguimiento a los mapas de riesgos	No. De mapas de riesgos evaluados Total mapas de riesgos	90%	100%
		Apoyar en la elaboración y realizar seguimiento a los planes de la entidad.	Porcentaje de planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento	Planes de mejoramiento elaborados y con seguimiento Planes de mejoramiento elaborados	90%	100%
		Verificación del cumplimiento de los planes de la entidad.	Porcentaje de planes verificados	Planes verificados Planes de la entidad	90%	100%

NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	LÍNEA BASE 2015	META GLOBAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Establecer una oficina del más alto nivel, encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores públicos adscritos a la empresa.	Implementar acciones preventivas ante las posibles fallas que se identifiquen por las diferentes dependencias.	Porcentaje de acciones preventivas implementadas	Funciones preventivas implementadas	No disponible	100%
				Posibles fallas de los servidores públicos identificadas		
		Realizar capacitaciones sobre principios de administración pública y faltas disciplinarias enmarcadas en la ley 734 de 2002, y demás normas complementarias o reglamentarias, a los funcionarios de la empresa.	Porcentaje de capacitaciones desarrolladas	Número de capacitaciones Realizadas	No disponible	100%
				Número de capacitaciones programadas		
		Conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se desarrollen en contra de los funcionarios públicos al servicio de la empresa.	Porcentaje de procesos disciplinarios desarrollados	Procesos disciplinarios desarrollados	No disponible	100%
				Quejas recibidas + Procesos iniciados de oficio		

6. METODOLOGIA PARA ASEGURAR EL PLAN

La Metodología empleada es el modelo administrativo del Tablero de Mando Integral o **BALANCED SCORECARD**. Este modelo de gestión tiene los siguientes componentes: Desdoblamiento Plan Estratégico a partir del Direccionamiento Estratégico y con el propósito de cumplir la Visión de la empresa, se concretaron los planes de acción que se deben seguir para lograr cumplir los lineamientos estratégicos planteados por Empresa Publicas del Quindío E.P.Q SA ESP para el período 2016 – 2019.

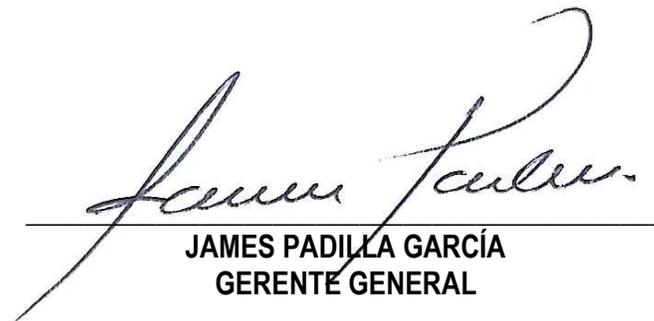
Para cada estrategia se determinaron las acciones que se deben seguir y para cada una de las acciones los siguientes elementos:

1. Nombre del Proceso
2. Responsables por área de cada uno de las acciones y actividades.
3. Objetivo General y Objetivos Específicos
4. Recursos necesarios
5. Indicadores y formula de medición
6. Fechas de Medición
7. Logros

Mapa Estratégico: Es el diagrama en el que se identifican los Objetivos estratégicos que deben perseguir cada uno de los Procesos de EPQ, enmarcados éstos dentro de los Lineamientos Estratégicos en los que se focaliza la respectiva estrategia y donde se identifica la relación de causa y efecto entre cada uno de ellos.

Indicadores: Son la manera como será rastreado el éxito en el cumplimiento de la Estrategia.

Metas: Nivel de desempeño esperado.



JAMES PADILLA GARCÍA
GERENTE GENERAL